

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية
(دراسة حالة وحدة العصير والمصبرات نقاوس- باتنة-)

**Factors determining job satisfaction among employees of the
Algerian industrial establishment (case study of the unit of juice
and canned food - Ngaous - Batna-)**

برو هشام^{*1}

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، hichem.berrou@univ-msila-dz

تاريخ الاستلام: 2021/12/02 تاريخ القبول: 2022/02/04 تاريخ النشر: 2022/03/02

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ عوامل الرضا

مستخلص:

الوظيفي؛ المؤسسة الصناعية؛ العاملين.

تصنيفات JEL:؛؛

Abstract :

This study aims to measure the extent of satisfaction with a group of factors that affect the work environment in the Algerian industrial establishment, highlighting the most influential factors and achieving job satisfaction, and for this purpose the researcher used a questionnaire to collect information that was distributed to a sample of 132 direct subordinates. As well as the descriptive approach to describe the phenomenon to be studied, and the results of the study showed that there are statistically significant differences between the responses of the study sample individuals about the job satisfaction of direct subordinates due to the personal and demographic variables (gender, age, academic qualification, duration of service in the institution, period with the current direct boss , Specialization) of the institution under study.

Keywords: job satisfaction; industrial enterprise; workers

JEL Classification: ... ; ... ; ...

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل التي تؤثر في بيئة العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، وإبراز أكثر هذه العوامل تأثيراً وتحقيقاً للرضا الوظيفي، ولهذا الغرض فقد استخدم الباحث استبيان لجمع المعلومات تم توزيعه على عينة مكونة من 132 مرؤوس مباشر، كما استخدم كذلك المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المراد دراستها، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين المباشرين تعزى إلى المتغيرات الشخصية والديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في المؤسسة، مدة العمل مع الرئيس المباشر الحالي، التخصص) بالمؤسسة محل الدراسة.

1. مقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة الإداريين ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، فالرضا الوظيفي من العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاجية، ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين، وهو ما تنشده المؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.

2. مشكلة البحث:

تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في الوقوف على أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية، وذلك بهدف التعرف إلى محددات وأبعاد هذه الظاهرة، وانطلاقاً من هذا تتمثل إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:
ما هي العوامل المحددة لرضا العاملين في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة وحدة العصير
والمصبرات نقاوس؟

3. أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- الكشف عن بعض الجوانب المتعلقة بالوضع الراهن للعاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية من حيث الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى الدراسي، وعدد سنوات الخدمة.
 - التعرف الى العوامل الأكثر أهمية في تحقيق الرضا لدى العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية من خلال الدراسة الحالية.
 - تقديم تبعض المقترحات والتوصيات التي تساعد على تعزيز حالة الرضا الوظيفي، وتحسينها بين العاملين في المؤسسات الصناعية، وتمد المسؤولين بنموذج يمكن الاستئناس به لإدارة الموارد البشرية وتنميتها.

4. أهمية الدراسة:

حاولت هذه الدراسة إبراز طبيعة ودور العوامل التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية، إذ أن الكشف عن هذه العوامل من شأنه الإسهام

في خلق وضع مناسب للعمل، وإيجاد أكبر قدر من الاستقرار، والوقوف على أهم المشكلات التي يعانها العاملين، وبالتالي محاولة معالجتها والبحث عن حلول لها.

5. فرضيات البحث:

- للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضية التالية:
- توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والأسلوب الذي تستخدمه المؤسسات الصناعية في التعامل مع العاملين.
- توجد علاقة بين الخصائص الشخصية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة نقاوس للمصبرات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha > 0.05$) في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة بالمؤسسة والحالة الاجتماعية.

6. مجتمع وعينة الدراسة:

لقد كان مجتمع بحثنا جميع المرؤوسين المباشرين لرؤساء الأقسام بمؤسسة العصير والمصبرات الغذائية نقاوس- باتنة-، ولقد قدرت عينة البحث ب 132 مرؤوساً.

7. منهج وأدوات البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه " طريقة البحث في الحاضر، ويهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة تمهيداً للإجابة على تساؤلات محددة - سلفاً- بدقة تتعلق بالظواهر الحالية والأحداث الراهنة التي يمكن جمع معلومات عنها في زمن إجراء البحث، وذلك باستخدام أدوات مناسبة".(الأغا، 1997، صفحة 73)

كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني، أما بخصوص الأدوات المستخدمة في هذا البحث فهي الاستمارة وتحليلها باستخدام برنامج spss، النسب المئوية، التكرارات، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد استحوذ موضوع الرضا عن العمل على اهتمام الباحثين منذ حركة العلاقات الإنسانية، ولقد خضع مفهوم الرضا عن العمل لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التغييرات أو التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين في هذا

المجال حيال تحديد مفهوم محدد للرضا عن العمل، ويعود هذا التباين إلى تناوله من قبل بعض المهتمين وفقاً لطبيعة التخصص في العمل.

1- تعريف الرضا الوظيفي:

يشير الرضا الوظيفي بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو ايجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من وظيفته. (عاشور، 1985، صفحة 169)
ولقد عرف لوك الرضا الوظيفي " بأنه شعور بالسعادة ناتجا عن رضا الفرد عن عمله، فهو عملية تتداخل وتتفاعل فيما قيم الفرد ونظرتة إلى عمله وبيئة ذلك العمل، وهذا التفاعل قد يكون ايجابيا بين الفرد وعمله وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبيا وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل، وقد يعزي ذلك إلى ضغوط نفسية بسبب عوامل عديدة منها عدم الاستجابة لتحسين راتبه والحوافز المرتبطة به، وقد تكون ناتجة عن سوء المعاملة، أو الشعور بالملل من تكرار نمطية مهامه إلى جانب أسباب وعوامل كثيرة. (حامد ، 2010، الصفحات 62-63)

ويرى هيرت أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، والتي تتكون من زاويتين: الأولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، والثانية هو ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظر العاملين، وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلبا. (مروان طاهر، 2011، صفحة 17)

كما يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل، والتي يمكن اعتبارها انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، والجماعات التي تشاركه فيه ومن سلوك رئيسه معه ومن بيئة العمل الداخلية (التنظيم) والخارجية بوجه عام فضلاً عن هيكل شخصيته، ويعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. (سلطان، 2002، صفحة 219)

وبصفة عامة يمكننا اعتبار الرضا الوظيفي كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الشخص تجاه عمله من خلال تفاعله مع وظيفته، هذا التفاعل يتأثر بجملة من العوامل المتداخلة في تشكيل الرضا الوظيفي العام، والتي يمكن تصنيفها إلى عوامل شخصية اجتماعية وعوامل متعلقة بطبيعة العمل ذاته.

2- أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع، وهو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والاستمرار فيه. (مخفي وآخرون، 10-11 نوفمبر 2010، صفحة 596)

إن فهم وإدراك دوافع الموظفين والعاملين في مجالات العمل ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة والموظفين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على حفظ الموظفين والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي بصفة الموظفين أهم الموارد التي تملكها منظمات الأعمال، ووجدت الأبحاث أن الرضا الوظيفي لديه قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة ومن هذا المنطلق اهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات أهمية لها مثل سلوك ترك العمل، وسلوك المواطنة الصالحة في العمل، وسلوك التغيب عن العمل غير المبرر، والتميز في أداء العمل. (Bateman & Organ, 1983, p. 587)

أما بالنسبة لنواتج الرضا عن العمل، فيظهر تأثيرها واضحاً على معدل الغياب التأخير، فزيادة الرضا يقلل معدل الغياب والتأخير، وبزيادة الرضا يقلل معدل ترك الخدمة بالمنظمة (ماهر، الصفحات 232-233).

وبصفة عامة فإن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي في الغالب إلى ارتفاع الإنتاجية، ويرتبط الرضا عن العمل ارتباطاً عالياً بالإنجاز؛ أي أن كلما زاد الرضا عن العمل زاد الجهد لتحسين الأداء والاندماج في العمل. (الشريف، 1995، صفحة 185)

3- العوامل المحددة للرضا الوظيفي:

بالرغم من أن الرضا يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد إلا أن هناك اتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الفرد ضرورياً، وهذه المجالات هي ما يعرف بعوامل الرضا الوظيفي.

1.3. عوامل بيئة العمل الداخلية:

إن العوامل التي تؤثر في درجة رضا الأفراد عن العمل هي:

- الأجر والرواتب: الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضاهم عن العمل والعكس صحيح. (محمد عباس و حسين علي، 2003، الصفحات 177-178)
- محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل ما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل.
- الاستقلالية ودرجة السيطرة عن العمل: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل، ويمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت الحرية في اختيار طرق أداء العمل، وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل زاد رضاه عن العمل (عبده فليو و السيد ، 2005 ، صفحة 262).
- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: حيث كلما كان العمل وفقاً لإمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد كلما أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل، وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل ايجابي.
- فرص الترقية والتطور المتاحة للفرد: يحتاج الأفراد لأن يشعروا بأنهم يقومون بالعمل على وجه حسن، ويطلبون اعترافاً خارجياً بذلك، والترقية أهم أنواع الاعتراف إذ يحمل معه الترتي فائدتين وهما: زيادة الراتب أو الأجر وتحسن المكانة الاجتماعية.(كارلوس، 2007، صفحة 30)
- نمط القيادة: إن إدراك الفرد بمدى وجوده الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشئون المرؤوسين وحمائته لهم.(سلطان، 2002، صفحة 202)
- جماعة العمل: إن العلاقة الايجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما، ومن الجدير ذكره في هذا المجال أن قوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله الانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه. (الصيرفي، 2009، صفحة 40)
- ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ورضائه عنها، كما تؤثر هذه

الظروف على بعض الظواهر السلوكية للأفراد العاملين كمعدلات الدوران والغياب ومعدلات الحوادث والأمراض.

- عدالة العائد: لقد أوضح آدمز في نظرية عدالة العائد بأن الفرد غالباً ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه،....الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم.

- العوامل الشخصية (المرتبطة بالأفراد العاملين):

هناك عوامل محددة ترتبط بالأفراد أنفسهم، ولها تأثير على درجة رضاهم عن العمل من هذه العوامل ما يلي:

- الجنس: إن العلاقة بين جنس الفرد والفرد كونه رجلاً أم امرأة وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة، وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل. (محمد عباس وحسين علي، 2003، صفحة 180)

- عدد الأفراد الذين يعولهم الفرد: كلما ازداد عدد الأفراد الذين يعولهم الموظف كان رضاه عن العمل أقل، وربما كان الضغط الذي يعانيه الموظف لأعبائه المالية الثقيلة هو السبب وعدم رضاه عن العمل.

- السن: لقد اختلفت نتائج الدراسات باختلاف طوائف الموظفين، وذلك فيما يتصل بالعلاقة بين السن والرضا عن العمل، وظهر بوجه عام أن العلاقة بين الرضا عن العمل لجميع الموظفين وبين العمر إنما هي علاقة ضئيلة، ولكنها هامة في بعض مواقف العمل. (دويدار، 2006، الصفحات 47-48).

- المدة المنقضية في العمل: بينت كثير من البحوث أن الرضا عن العمل يكون غالباً نسبياً في البداية ثم ينحط بالتدرج عند السنة الخامسة والثامنة، ثم يبدأ في الارتفاع مرة أخرى كلما ازدادت المدة التي أمضاها الفرد في العمل، وتكون الروح المعنوية عند ذروتها بعد عشرين سنة.

- الذكاء: لاشك أن هناك علاقة بين الذكاء والرضا عن العمل على تحديات العمل، ومع ذلك فقد بينت الدراسات في هذا المجال عدم وجود علاقة بين ذكاء الأفراد والدرجات التي حصلوا عليها في اختبارات الاتجاهات.

- التعليم: ثمة تعارض كبير في نتائج الدراسات التي أجريت لإظهار العلاقة بين درجة التعليم والرضا عن العمل، فبينت إحدى الدراسات التي أجريت على الموظفين أن الأشخاص الذين لم يكملوا مرحلة الدراسة الثانوية كانوا أكثر الموظفين رضا عن عملهم.

4. الإطار الميداني أو التطبيقي للبحث:

- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة: مؤسسة مصبرات نقاوس هي مؤسسة إقتصادية ذات أسهم برؤوس أموال خاصة تنشط في سوق المصبرات والمشروبات الطبيعية منذ سنة 1981، ويتمثل نشاطها في تحويل الفواكه إلى نوعين من المنتجات العصير والمصبرات.
- توزيع ووصف عينة الدراسة:
- حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
64.4	85	متزوج
35.6	47	أعزب
100	132	المجموع

- حسب الجنس:

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
87.1	115	ذكر
12.9	17	أنثى
100	132	المجموع

■ حسب السن:

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	العمر
48.5	64	30 سنة فأقل
34.1	45	30 سنة- 40 سنة
14.4	19	41 سنة- 50 سنة
3	4	51 سنة فأكثر
100	132	المجموع

■ حسب الأقدمية المهنية:

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	74	56.1
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	48	36.4
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	8	6.1
من 15 سنة إلى 20 سنة	1	0.8
أكثر من 20 سنة	1	0.8
المجموع	132	100

■ حسب التحصيل العلمي:

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
الابتدائي	79	59.8
المتوسط	17	12.9
الثانوي	11	8.3
الجامعي	25	18.9
المجموع	132	100

■ إختبار فرضيات الدراسة ونتائج التحليل:

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة لبرنامج spss،

وفي ضوء فرضيات الدراسة التي نود اختبارها تحصلنا على النتائج التالية:

■ قياس صدق وثبات أداة الدراسة:

لقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب معاملات الارتباط للأبعاد والأداتين ككل، كما تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا لقياس مدى الاتساق الداخلي للفقرات، والذي يعد الأكثر استخداماً في مجال البحوث خاصة مع تطور الحزم الإحصائية وانتشارها، ولاسيما الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

جدول رقم (06): يوضح نتائج الثبات ومعادلة ارتباط بيرسون ومعادلة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا.

البعد	عدد العبارات	معامل ثبات المقياس	الاتساق الداخلي
-------	--------------	--------------------	-----------------

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة حالة وحدة العصير والمصبرات نقاوس- باتنة-)

0.380	0.790	5	بيئة وظروف العمل
0.550	0.890	5	الرواتب والحوافز
0.381	0.728	5	العلاقات مع الزملاء
0.643	0.888	5	الترقية في العمل
0.547	0.765	5	العدالة في معاملة المرؤوسين
0.958	0.613	5	نوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء
0.810	0.907	30	محور الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن معامل الارتباط قوي بين أغلب مجالات الرضا الوظيفي فقد بلغت قيمة معامل بيرسون 0.90 وهي قيمة معقولة تدل على ثبات المقياس، أما فيما يخص الاتساق الداخلي فهو قوي بين عبارات بنود الاستمارة حيث تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين 0.61 و0.89 وهي قيم تدل على مدى التجانس الكبير بين عبارات الاستمارة، كما نلاحظ أن قيمة معامل كرونباخ العامة كانت مقبولة وتدل على ثبات الأدوات إذا بلغت قيمته 0.81 وهي قيم مقبولة تسمح بتطبيق الاستمارة في جمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة.

1. تحليل فقرات محور الرضا الوظيفي:

أولاً: استجابات أفراد العينة على فقرات بعد ظروف العمل

الجدول رقم(07): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد ظروف العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات
			غير موافق بشدة	غير موافق	متأكد	موافق	موافق بشدة	
1.0471	3.8182	132	5	8	32	48	39	تكرار 1- يسهل علي الذهاب إلى مكان العمل والعودة منه.
			3.79	6.06	24.24	36.36	29.55	
1.0566	3.6439	132	8	7	36	54	27	تكرار 2- أعتقد أن ساعات العمل مناسبة لاحتياجات العمل والفرد
			6.06	5.30	27.27	40.91	20.45	

1.0153	3.7121	132	2	17	29	53	31	تكرار	3- أشعر أن الشروط الفيزيائية مناسبة في مكان عملي
			1.52	12.88	21.97	40.15	23.48		
1.0723	3.7197	132	8	5	36	50	33	تكرار	4- أومن بكفاية الإمكانيات اللازمة للقيام بالعمل على أكمل وجه.
			6.06	3.97	27.27	37.88	25		
1.11088	3.3788	132	12	8	51	40	21	تكرار	5- أرى أن سياسة العمل ومتطلباته واضحة ومفهومة.
			9.09	6.06	38.64	30.30	15.91		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

ثانياً: استجابات أفراد عينة البحث على فقرات بعد الرواتب والحوافز

الجدول رقم (08): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد الرواتب والحوافز

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات	
			غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة		
1.1088	3.5379	132	4	14	40	55	19	تكرار	6- الحوافز المادية والمعنوية تتناسب مع الأداء.
			3.03	10.61	30.30	41.67	14.39		
.03561	3.4394	132	8	13	41	53	17	تكرار	7- أشعر بعدالة أنظمة الأجور والحوافز.
			6.06	9.85	31.06	40.15	12.88		
0.9364	3.5303	132	3	12	49	48	20	تكرار	8- يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة إنتاجيتك.
			2.27	9.09	37.12	36.36	15.15		
1.0498	3.5682	132	4	16	41	43	28	تكرار	9- أشعر أن المكافآت التي تمنح لي مناسبة.
			3.03	12.12	31.06	32.58	21.21		
0.9135	3.6667	132	1	12	42	52	25	تكرار	10- أشعر أن راتي يسمح لي

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة حالة وحدة العصبير والمصبرات نقاوس- باتنة-)

			0.76	9.09	31.82	39.39	18.94		بتجاوز المتطلبات الضرورية.
--	--	--	------	------	-------	-------	-------	--	----------------------------

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

ثالثاً: استجابات أفراد عينة البحث على فقرات بعد العلاقات مع الزملاء.

الجدول رقم (09): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد العلاقات مع الزملاء

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات
			موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	
0.9226	3.6061	132	2	11	47	49	23	تكرار 11- أشعر بسيادة روح العمل الجماعي بين العاملين في الأقسام.
			1.52	8.33	35.61	37.12	17.42	
1.0438	3.25	132	6	25	47	38	16	تكرار 12- أشعر بتفاعل فريق العمل بحماس لتحقيق مصالح المؤسسة.
			4.55	18.94	35.61	28.79	12.12	
1.0520	3.5455	132	5	16	45	41	25	تكرار 13- أبنى علاقات اجتماعية مع زملائي خارج العمل.
			3.79	12.12	34.09	31.06	18.94	
.6571	3.5455	132	5	13	41	51	22	تكرار 14- أشعر أن زملائي يقدرون ويحترمون شخصي.
			3.79	9.85	31.06	38.64	16.67	
1.0284	3.6364	132	12	8	51	40	21	تكرار 15- أشعر أن زملائي يحترمون العمل الذي أقوم به داخل المؤسسة.
			1.52	12.88	29.55	32.58	23.48	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

رابعاً: استجابات مفردات العينة على محتوى فقرات بعد الرضا عن فرص الترقية

الجدول رقم(10): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد الترقية في العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات
			غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	
0.7657	3.8712	132	0	4	36	65	27	تكرار 16- أشعر بوضوح المعايير الخاصة بالترقية.
			0	3.03	27.27	49.24	20.45	
0.8827	.91673	132	0	8	33	53	38	تكرار 17- لا أشعر بملائمة الفترة الزمنية اللازمة للترقية في عملي.
			0	6.06	25	40.15	28.79	
0.9951	3.5985	132	2	14	48	39	29	تكرار 18- فرص الترقية في عملي جيدة.
			1.52	10.61	36.36	29.55	21.97	
0.8973	3.9755	132	2	8	33	61	28	تكرار 19- الفرصة للترقية متاحة للجميع في مجال عملي.
			1.52	6.06	25	46.21	21.21	
1.0723	3.3182	132	4	28	43	36	21	تكرار 20- يحصل على الترقية في مجال عملي من يستحقها.
			3.03	21.21	32.58	27.27	15.91	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

خامساً: استجابات أفراد العينة على محتوى فقرات بعد العدالة في معاملة المرؤوسين

الجدول رقم (11): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد العدالة في معاملة المرؤوسين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات
			غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	
1.1150	3.5303	132	4	23	34	41	30	تكرار 21- أقتنع بالأسلوب

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة حالة وحدة العصير والمصبرات نقاوس- باتنة-)

			3.03	17.42	25.76	31.06	22.73		الذي يتبعه رئيسي في تطبيق الأنظمة والقوانين.
1.2102	2.9697	132	17	31	39	29	16	تكرار	22- أعتقد أن الإدارة تتيح فرصاً كافية للعلاقات الاجتماعية خلال العمل.
			12.88	23.48	29.55	21.97	12.12		
1.0712	3.1667	132	9	27	41	43	12	تكرار	23- أجد أن قنوات الاتصال بين العاملين والإدارة مفتوحة.
			6.82	20.45	31.06	32.58	9.09		
1.0969	3.1818	132	11	22	45	40	14	تكرار	24- أرى أن الطريقة التي تحل الإدارة فيها المشاكل الناشئة عن تضارب التعليمات مناسبة.
			8.33	16.67	34.09	30.30	10.61		
1.1721	3.0152	132	15	28	45	28	16	تكرار	25- أرى أن تقييم العاملين يتم بطريقة منطقية عادلة.
			11.36	21.21	34.09	21.21	12.12		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

سادساً: استجابات مفردات عينة الدراسة على محتوى فقرات بعد نوعية الإشراف
الجدول رقم (12): استجابة أفراد عينة البحث على فقرات بعد نوعية الإشراف

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	الاستجابات					العبارات	
			غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة		
1.0921	3.3106	132	9	21	38	48	16	تكرار	26- أشعر بالعدالة

			6.82	15.91	28.79	36.36	12.12		عندما يقوم رئيسي المباشر بتوزيع الأعمال اليومية على العاملين.
1.0520	3.3258	132	9	15	48	44	16	تكرار	27- أعتقد أن الفرص المتاحة للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المرتبطة بالعمل مناسبة.
			6.82	11.36	36.36	33.33	12.12		
0.8194	3.6515	132	1	8	45	60	18	تكرار	28- أعتبر السلطة المفوضة لي كافية لإنجاز العمل.
			0.76	6.06	34.09	45.45	13.64		
1.1258	3.2121	132	9	26	44	34	19	تكرار	29- أعتبر أن الإدارة تتمتع بأسلوب مناسب في تخطيط العمل وتوجيهه داخل المؤسسة.
			6.82	19.70	33.33	25.76	14.39		
1.1427	3.3788	132	10	16	44	38	24	تكرار	30- أعتقد أن أسلوب الإدارة في معالجة الصراع داخل المؤسسة أسلوب ناجح.
			7.58	12.12	33.33	28.79	18.18		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات spss

سابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي

جدول رقم(13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	الرقم	الرتبة
0.7566	3.5045	البيئة وظروف العمل	1	1
1.0315	2.8909	الرواتب والحوافز	6	2
0.7005	3.4667	العلاقات مع الزملاء	2	3
0.7246	3.1383	الترقية في العمل	5	4

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة حالة وحدة

العصير والمصبرات نقاوس- باتنة-)

0.8688	3.1788	العدالة في معاملة المرؤوسين	4	5
1.0482	3.2864	نوعية الإشراف	3	6
0.6527	3.2045	الرضا الوظيفي		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات Spss

من الجدول السابق نلاحظ أن تقدير عينة الدراسة لأبعاد الرضا الوظيفي، ومن خلال المتوسط الحسابي العام أنها تقع فوق الحد الفاصل بين موافق وغير موافق، حيث اعتبر الباحث أن المتوسط الحسابي 3 هو الحد الفاصل بين الرضا والاستياء وعليه: هناك 5 أبعاد من أبعاد الرضا الوظيفي تقع في مجال الرضا وهي البيئة وظروف العمل، العلاقات مع الزملاء، الترقية في العمل، العدالة في معاملة المرؤوسين، نوعية الإشراف، وكان أعلى متوسط حسابي لبعد البيئة وظروف العمل وأقلها بعد الترقية في العمل. أما البعد الذي يقع في مجال الاستياء فهو بعد الرواتب والحوافز الذي بلغ متوسطه الحسابي 2.8909، أما المتوسط الحسابي العام للرضا الوظيفي فقد بلغ 3.2045، ويعكس هذا اتجاهًا إيجابيًا عامًا لدى أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الرضا الوظيفي السائد في المؤسسة محل الدراسة.

- اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة بالمؤسسة والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

ويتفرع عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية وهي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل اختبار للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين للرضا

الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	115	3.2212	0.6685	130	0.759	0.108
أنثى	17	3.0922	0.5603			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى على متغير الجنس، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية $0.108 < 0.05$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل اختبار للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين لرضا

الوظيفي وفقاً لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	3.787	3	1.262	3.106	0.029
داخل المجموعات	52.024	128	0.406		
المجموع	55.811	131			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى على متغير السن (العمر)، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية $0.029 < 0.05$ وبالتالي تم رفض الفرضية الفرعية الثانية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل اختبار للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين لرضا

الوظيفي وفقاً لمتغير الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1.407	4	0.352	0.821	0.514
داخل المجموعات	54.404	127	0.428		
المجموع	55.811	131			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة حالة وحدة العصور والمصبرات نقاوس- باتنة-)

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى على متغير الخبرة المهنية، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 < 0.0514$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل اختبار للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين للرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1.104	1	1.104	2.632	0.108
داخل المجموعات	54.707	130	0.421		
المجموع	55.811	131			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى على متغير الحالة الاجتماعية، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 < 0.108$ وبالتالي تم رفض الفرضية الفرعية الرابعة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (18): نتائج تحليل اختبار للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين للرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	5.765	3	1.922	4.915	0.03
داخل المجموعات	50.046	128	0.391		
المجموع	55.811	131			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى على متغير الخبرة المهنية، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية $0.05 < 0.03$ وبالتالي تم رفض الفرضية الفرعية الخامسة.

5. خاتمة البحث:

من خلال البحث أظهرت نتائج الدراسة :

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس، والسن، والخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية، وأيضاً المستوى التعليمي.
- تتفاوت درجة الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين المباشرين لرؤساء الأقسام وفقاً لمعيار الجنس والسن والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية والحالة الاجتماعية.
- هناك تفاوت واضح في العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين بما في ذلك الأسلوب القيادي المتبع.

6. الاقتراحات والتوصيات:

- ✓ في ضوء النتائج التي أسفر عنها هذا البحث يقدم الباحث عدداً من التوصيات، وهي:
- ✓ ضرورة تحسين العوامل المحددة للرضا الوظيفي في بيئة العمل الداخلية كالأجور والرواتب، وفرص الترقية، وكذلك تحسين العلاقة بين الفرد العامل ومجموعة العمل.
- ✓ على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية زيادة الاهتمام والتركيز على رضا المرؤوسين لما له من علاقة بتحقيق متطلبات العامل، والتي من شأنها رفع درجة رضاه عن عمله، وبالتالي زيادة إنتاجيته.
- ✓ عقد اجتماعات ولقاءات دورية للعاملين، وتبني مطالب العاملين وحاجاتهم.

8. قائمة المراجع:

- الشريف، ب. (1995). جوان. (الاتجاهات النفسية والسلوكيات الايجابية والسلبية في بيئة العمل الإداري. الإدارة العامة. (1)35،
- إحسان الأغا. (1997). البحث التربوي (عناصره، مناهجه، أدواته). فلسطين: مطبعة مقداد.

- أحمد ماهر. (بلا تاريخ). *السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)*. مصر: مصر: الدار الجامعية.
- أحمد صقر عاشور. (1985). *إدارة القوى العاملة*. دار المعرفة الجامعية: الإسكندرية، مصر.
- الزعبي مروان طاهر. (2011). *الرضا الوظيفي (مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل)*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- أمين مخفي، و آخرون. (10-11 نوفمبر 2010). علاقة الرضا الوظيفي والأداء في ظل التنمية المستدامة. *أبحاث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء 2*. المسيلة، الجزائر: منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر.
- بدر حامد. (2010). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية* (03).
- جيمس كارلوس. (2007). *الشخصية القيادية " أسرار الشخصية الجذابة "* (المجلد الطبعة الأولى). (هند رشدي، المحرر) عمان، الأردن: دار خطاب للنشر والتوزيع.
- سهيلة محمد عباس، و علي حسين علي. (2003). *إدارة الموارد البشرية*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الفتاح محمد دويدار. (2006). *أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته*. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- فاروق عبده فليح، و محمد عبد المجيد السيد. (2005). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمد الصيرفي. (2009). *التحليل على مستوى المنظمات (الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي الجزء الرابع)*. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- محمد سعيد سلطان. (2002). *السلوك الإنساني في المنظمات*. الإسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- Bateman, T., & Organ, D. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affet and Employee. *Academy of Management Journal*.